

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Anggapan Dasar Penelitian.....	14
F. Struktur Organisasi	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHLU,

KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka	18
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008	18
2. Audit Mutu Internal.....	31
a. Pengertian Audit Mutu Internal	31
b. Tujuan Audit Mutu Internal	35
c. Manfaat Audit Mutu Internal	36
d. Prinsip Audit Mutu Internal	37
e. Kinerja Auditor.....	39
f. Kompetensi, Tugas dan Evaluasi Auditor	43
g. Proses Audit Mutu Internal	47

1) Perencanaan Audit.....	47
2) Pelaksanaan Audit	52
3) Pelaporan Hasil Audit	60
4) Tindak Lanjut Hasil Audit	62
3. Konsep Dasar Komunikasi.....	65
a. Pengertian Komunikasi	65
b. Proses Komunikasi	68
c. Fungsi Komunikasi	71
d. Unsur-Unsur Komunikasi.....	74
e. Persepsi Tentang Komunikasi Organisasi	77
f. Komunikasi Internal	79
1) Pengertian Komunikasi Internal	79
2) Jenis-jenis Komunikasi Internal	80
4. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Berdasarkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	88
B. Penelitian Terdahulu.....	91
C. Kerangka Pemikiran.....	95
D. Hipotesis Penelitian.....	98

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian	100
1. Lokasi Penelitian	100
2. Populasi dan Sampel Penelitian	101
B. Desain Penelitian	103
C. Metode Penelitian	105
1. Metode Deskriptif	106
2. Pendekatan Kuantitatif	107
D. Definisi Operasional	108

1. Komunikasi Internal	108
2. Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal	109
E. Instrumen Penelitian	111
F. Proses Pengembangan Instrumen	121
1. Pengujian Validitas	121
2. Pengujian Reliabilitas	125
G. Teknik Pengumpulan Data	128
H. Analisis Data	130
1. Seleksi Angket	130
2. Klasifikasi Data	131
3. Pengolahan Data	132
a. Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Dari Masing-Masing Variabel	132
b. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku	134
c. Uji Normalitas Distribusi Data	135
4. Teknik Hipotesis Penelitian	138
a. Analisis Koefisien Korelasi	138
b. Analisis Koefisien Determinasi	139
c. Analisis Signifikansi	140
d. Analisis Regresi Sederhana	141

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	142
1. Deskripsi Angket Penelitian	142
2. Seleksi Angket	142

3. Klasifikasi Data	143
4. Kecenderungan Umum (Skor Rata-Rata) Responden	144
5. Mengubah Skor Mentah Menjadi skor Baku	155
6. Uji Normalitas Distribusi Data	157
7. Pengujian Hipotesis Penelitian	161
a. Analisis Koefisien Korelasi	162
b. Analisis Koefisien Determinasi	164
c. Analisis Signifikansi	164
d. Analisis Regresi Sederhana	165
B. Pembahasan Hasil Penelitian	169
1. Gambaran Komunikasi Internal Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur.....	170
2. Gambaran Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur	174
3. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Auditor Dalam Proses Audit Mutu Internal Di SMK Negeri Yang Menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 se-Kabupaten Cianjur	180
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1.. Kesimpulan	182
2.. Saran	184
DAFTAR PUSTAKA.....	188
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	23
Tabel 3.1	Jumlah Populasi.....	102
Tabel 3.2	Jumlah Sampel.....	103
Tabel 3.3	Desain Penelitian	104
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	113
Tabel 3.5	Kriteria Penskoran Alternatif Jawaban	120
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel X	123
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y	124
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	127
Tabel 3.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	127
Tabel 3.10	Rekapitulasi Hasil Seleksi Angket Uji Kecenderungan Uji Normalitas, Uji Hipotesis	131
Tabel 3.11	Konsultasi Perhitungan <i>WMS</i>	134
Tabel 3.12	Kriteria Harga Koefisien Korelasi Nilai <i>r</i>	139
Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Seleksi Angket Uji Kecenderungan, Uji Normalitas, Uji Hipotesis	143
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Rata-Rata Variabel X	144
Tabel 4.3	Tabel Konsultasi Hasil Perhitungan <i>WMS</i>	145
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Rata-Rata Variabel Y	148
Tabel 4.5	Skor Rata-Rata Perhitungan Uji Kecenderungan Rata-Rata ..	154
Tabel 4.6	Skor Mentah Angket Variabel X	155
Tabel 4.7	Skor Baku Variabel X	156
Tabel 4.8	Skor Mentah Angket Variabel Y	156
Tabel 4.9	Skor Baku Variabel Y	157
Tabel 4.10	Uji Normalitas Variabel X	159
Tabel 4.11	Uji Normalitas Variabel Y	160
Tabel 4.12	Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas	161
Tabel 4.13	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai <i>r</i>	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Plan Do Check Action</i>	20
Gambar 2.2 Model Proses Komunikasi.....	69
Gambar 2.3 Model Komunikasi Vertikal.....	81
Gambar 2.4 Model Komunikasi Horizontal.....	87
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	95
Gambar 2.6 Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y	99
Gambar 4.1 Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel X	146
Gambar 4.2 Kecenderungan Umum Setiap Indikator Variabel Y	149
Gambar 4.3 Grafik Distribusi Data Variabel X	159
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Data Variabel Y	161
Gambar 4.5 Persamaan Garis Regresi	168

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kisi- Kisi dan Instrumen Penelitian

1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
2. Angket Penelitian Variabel X
3. Angket Penelitian Variabel Y

Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Skor Variabel X
2. Skor Variabel Y
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran IV Data Hasil Penelitian

1. Data Penelitian Variabel X
2. Data Penelitian Variabel Y

Lampiran V Perhitungan Pengolahan Data

1. Perhitungan *Weighted Means Score* (WMS)
2. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku
3. Uji Normalitas Distribusi Frekuensi
4. Uji Hipotesis Penelitian

Tabel Pengolahan Data

Surat-surat Penelitian

Curriculum Vitae